

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

Tabla de Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	2
2.	GENERALIDADES DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS.....	3
2.1	Objetivo.....	3
2.2	Alcance.....	3
2.3	Glosario de Términos.....	4
2.4	Alineación Estratégica.....	7
2.5	Valores del Servicio Público.....	11
2.6	Competencias de los Servidores Públicos.....	11
2.7	Atributos del Buen Servicio.....	13
3.	Estructura del Modelo de Atención.....	14
3.1	Finalidades.....	14
3.2	Operación.....	15
3.2.1	Etapa de Planeación.....	16
3.2.2	Etapa de Implementación.....	21
4.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	24
4.1	PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS.....	24
4.2	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	25
5.	Control de Cambios.....	26
6.	CRÉDITOS.....	27

1. PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) es un establecimiento público, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto la ejecución de políticas, planes y proyectos para el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de los habitantes del Distrito Capital, así como la protección, intervención, investigación, promoción y divulgación del patrimonio cultural tangible e intangible y de los bienes de interés cultural del Distrito Capital.

Tiene como misión *“gestionar y acompañar procesos y estrategias para la protección, intervención, divulgación, activación social y salvaguardia de los patrimonios, a escala distrital, local y barrial, mediante iniciativas de participación, diálogo y articulación social e interinstitucional que posibiliten su reconocimiento y cuidado colectivo, con enfoque territorial y poblacional diferencial”*.

Para el IDPC el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental de la gestión institucional y, por esta razón, los lineamientos que se presentan en este documento tienen como propósito orientar a la entidad en el proceso de implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Este modelo plantea las nuevas tendencias en gestión pública; las apuestas de la Administración Distrital en gobierno abierto, gobernanza inteligente e innovación pública; así como las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.

En este orden de ideas, este Modelo tiene como propósito gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía y grupos de interés en los escenarios de relacionamiento del IDPC. Para lo cual se establecen las instancias coordinación, los canales y espacios, los lineamientos y los mecanismos de seguimiento y evaluación. Lo anterior con el fin de permitirle a la ciudadanía ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, fortalecer la confianza institucional y credibilidad en la Administración Distrital.

A su vez, estructura la operación y los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales, en los que se incorporan el enfoque de derechos, de género y poblacional diferencial; mediante la implementación integral de las políticas.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

La presente actualización del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, responde a la necesidad de armonizar su contenido con lo propuesto en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá generado en la vigencia 2024.

2. GENERALIDADES DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

2.1 Objetivo

El Modelo de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC, tiene como objetivo, gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía y grupos de interés, garantizando un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, a partir del compromiso de cada uno de los/las servidores/as y colaboradores/as para mejorar la efectividad, la eficiencia y capacidades de la entidad, y así atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos de la ciudadanía, a partir de sus necesidades, expectativas y demandas relativas a la promoción, salvaguarda y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá D.C.

2.2 Alcance

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés se enmarca dentro del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, e involucra a la totalidad de las dependencias de la Entidad y a todos/as los/las servidores/as y colaboradores/as vinculadas a la labor institucional y al logro de los objetivos y metas establecidos en el marco del Plan de Desarrollo 2024-2027 "*Bogotá Camina Segura*".

Este Modelo se enmarca en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano. Así:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- Participación ciudadana en la gestión pública

2.3 Glosario de Términos

- a) **Actores del servicio.** Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos o contratistas participan en la prestación del servicio público¹.
- b) **Acceso universal.** La calidad en la gestión pública comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos y/o grupos de interés a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran².
- c) **Atributos de servicio.** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- d) **Calidad.** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).
- e) **Canal de atención:** Modalidad definida específicamente, a través de la cual la ciudadanía y/o los grupos de interés interactúan con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.
- f) **Consulta:** Acción de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones que toda persona puede emprender. (30 días hábiles)
- g) **Corresponsabilidad social.** La gestión pública tiene que orientarse para lograr resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones suponiendo, entre otras modalidades, la responsabilidad del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas³.
- h) **Denuncia por acto de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal. (15 días hábiles)

¹ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 3

² Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 6

³ Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, pág. 4.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- i) **Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.
- j) **Enfoque de derechos.** La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) prevé garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y grupos de interés, incorporando enfoques diferenciales de población, género y derechos humanos. Así mismo, la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias⁴.
- k) **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- l) **Grupos de interés.** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general⁵.
- m) **Participación ciudadana.** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía y/o grupos de interés que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que lo afecten⁶.
- n) **Petición de información:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad. (10 días hábiles)
- o) **Petición de interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. (15 días hábiles)

⁴ *Ibidem*, artículo 4.

⁵ *Ibidem*

⁶ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 6.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- p) **Petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno. (15 días hábiles)
- q) **Preguntas frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- r) **Protocolos de servicio a la ciudadanía y grupos de interés:** Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía en general.
- s) **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (15 días hábiles)
- t) **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (15 días hábiles)
- u) **Sistema distrital de quejas y soluciones –SDQS-.** Es el sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y/o grupos de interés, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito⁷.
- v) **Servicio a la ciudadanía:** El Decreto 197 de 2014 lo define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
- w) **Servidor público:** Para efectos del presente Manual, el término se refiere a todas las personas que trabajan directamente con la Administración Distrital

⁷ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 12.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público⁸.

- x) **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (15 días hábiles)

2.4 Alineación Estratégica

a) Plan de Desarrollo Distrital

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, se encuentra alineado con el Plan de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, el cual tiene como objetivo principal *“Mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles el ejercicio pleno de sus derechos una mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos; fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y colaboración, aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional”*.

En este sentido, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en armonía con el Plan de Desarrollo y en el marco del presente Modelo, se articula como el objetivo No. 5 “Bogotá confía en su Gobierno”, que busca *“Una ciudad pujante, en la que se quiera vivir, requiere un Gobierno que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno en todo el territorio, con un gasto eficiente. En suma, un Gobierno en el que la ciudadanía crea y confíe. Lograr un Gobierno con este talante es un trabajo de las entidades del sector público y de toda la ciudadanía”*.

b) Plan Estratégico Sectorial

Este Modelo de Atención a la Ciudadanía, se complementa con el Plan Estratégico Sectorial – Cultura, Recreación y Deporte, reconociendo las necesidades e identificando oportunidades para desarrollar acciones en los territorios y convocar a otros sectores a trabajar de manera transversal por los derechos culturales, artísticos, patrimoniales y recreativos de la ciudad.

⁸ Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

El IDPC, tiene como pilar fundamental garantizar la prestación de los servicios bajo estándares universales de calidad, como, oportunidad de la atención, confiabilidad de la información y optimización de los trámites y otros Procedimientos Administrativos (OPA), que integran su Portafolio de Servicios; a través de la constante medición para impulsar acciones que permitan elevar los niveles de satisfacción en la ciudadanía y grupos de interés, y el monitoreo de su gestión a través del Plan de Acción del Instituto.

c) Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés es una estrategia unificada, sostenible y de largo plazo que orienta la gestión del Instituto y el ejercicio de sus funciones, articulada con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), garantizando acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos, en cabeza del Instituto; con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos, sin discriminación alguna, aplicando los componentes y lineamientos que la contienen:

- Arreglos Institucionales
- Mejora de Procesos y Procedimientos
- Servidores públicos competentes
- Cobertura en los canales de comunicación
- Cumplimiento de expectativas y calidad
- Certidumbre de tiempo, modo y lugar

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Para implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía es importante reconocer los diferentes escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado; esto, con el fin de generar una visión amplia de las necesidades de la ciudadanía y atender sus requerimientos en información, servicios, trámites y/o participación integralmente.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

En este contexto el relacionamiento con la ciudadanía se define en cuatro (4) escenarios (DAFP, 2021):

- 1. Acceso a información pública:** un primer escenario de interacción entre la Administración y la ciudadanía ocurre cuando una persona accede a información pública o la consulta haciendo uso del derecho de petición de documentos o información del que habla la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014) y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Este derecho se puede ejercer haciendo uso de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleras, boletines, líneas telefónicas, así como cualquier otro medio que la entidad haya puesto a disposición.
- 2. Acceso a la oferta de bienes y servicios:** la prestación de bienes y servicios por parte del Estado requiere de la realización de transacciones entre la ciudadanía y la Administración, esto implica el intercambio de información y la realización de procedimientos con requisitos establecidos legalmente. Este escenario de relacionamiento ocurre cuando las personas realizan trámites u otros procedimientos administrativos a través de los canales dispuestos para tal fin, con el objetivo de cumplir una obligación o garantizar un derecho.
- 3. Petición y rendición de cuentas:** desde este tercer escenario la Administración se acerca proactivamente a la ciudadanía para informar, explicar y dialogar sobre los avances en la gestión de la Administración Distrital. Asimismo, la ciudadanía se acerca a la Administración para hacer control a la gestión pública, ejerciendo su derecho fundamental de petición y realizan- do veeduría ciudadana y control social.
- 4. Participación ciudadana en la gestión pública:** El cuarto y último escenario ocurre cuando la Administración y ciudadanía sostienen espacios de diálogo, colaboración y/o co-creación para el diagnóstico, diseño y formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos, y políticas en el marco de la gestión de la Administración Distrital.

Una visión estratégica integral de las necesidades y expectativas de la ciudadanía permite generar decisiones que abarquen las diversas áreas de gobierno, alinear las acciones de gestión, uso eficiente de TIC, estandarización de lineamientos, y llevar a cabo intervenciones

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

complementarias. Así las cosas, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía le permitirá a la entidad, identificar y articular estos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de la integración de las acciones de las políticas de gestión y desempeño que los respaldan.

d) El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG es la herramienta a través de la cual las entidades públicas articulan la implementación y seguimiento de los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, con el sistema de control interno, con el fin de generar resultados sencillos y eficientes que atiendan las necesidades y problemáticas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio.

El MIPG está compuesto por siete (7) dimensiones, y diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño del modelo. En desarrollo de estas políticas de gestión y desempeño, el DAFP expidió el documento "*Actualización de los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y la Caja de Transformación Institucional*". En estos lineamientos se propone articular las siguientes políticas de gestión y desempeño del MIPG (DAFP, 2021):

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública

Teniendo en cuenta que la información y comunicación son la base para el relacionamiento entre la Administración Distrital con la ciudadanía, es necesario garantizar la disponibilidad de información en los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía y grupos de interés. Por lo cual se deben tener en cuenta los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño de: i) seguridad digital, ii) gestión documental, iii) gestión del conocimiento y la innovación, iv) Racionalización de trámites y de v) gobierno digital, que actúan como políticas transversales a las políticas de MIPG.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

2.5 Valores del Servicio Público

Los valores definidos a continuación deben ser apropiados y aplicados en cada uno de los momentos de la atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos del IDPC⁹:

- a) **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- b) **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- c) **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- d) **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- e) **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

2.6 Competencias de los Servidores Públicos.

Los/las servidores/as del IDPC deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

- a) **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión de contexto.

⁹ Código de Integridad del IDPC, adoptado mediante Resolución 369 de 2018.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- b) **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
- c) **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- d) **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- e) **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- f) **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas, asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- g) **Resolución de conflictos:** Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.
- h) **Creatividad e innovación:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.
- i) **Iniciativa:** Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- j) **Comunicación efectiva:** Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- k) **Toma de decisiones:** Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.
- l) **Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
- m) **Responsabilidad:** Conocer la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- n) **Colaboración:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales

2.7 Atributos del Buen Servicio

Las condiciones básicas que deben cumplirse al momento de brindar atención a la ciudadanía y a los grupos de interés son:

- a) **Actitud.** Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía y/o grupos de interés, el servidor público o contratista debe emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y/o grupos de interés, y sentido de pertenencia.
- b) **Comunicación.** Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor por diversos modos, se relacionan intercambiando información. La comunicación con la ciudadanía y/o grupos de interés debe ser cordial y asertiva.
- c) **Imagen.** En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía y/o grupos de interés al recibir un bien o un servicio. Es la primera impresión en el momento del ciclo de servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor público o contratista de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.
- d) **Oportunidad en la atención.** Los servidores públicos y/o contratistas deben mostrar diligencia en la atención a las solicitudes de los ciudadanos, grupos y partes interesadas, atendiendo los procedimientos establecidos para ello.
- e) **Medición de la satisfacción de la atención.** La medición de la satisfacción ciudadana da cuenta de la capacidad de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

3. Estructura del Modelo de Atención

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, constituye una estrategia unificada, sostenible y de largo plazo que orienta la gestión del Instituto y el ejercicio de sus funciones, por parte de los/las colaboradores/as, con las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Se desarrolla bajo la siguiente estructura:

- i) Finalidades
- ii) Operación del Modelo
 - a. Etapa de Planeación
 - Caracterización
 - Alistamiento
 - Articulación de lineamientos
 - Identificación de canales
 - Formulación de la ruta estratégica
 - b. Etapa de Implementación
 - Lineamientos para el acceso a información pública
 - Lineamientos para acceder a la oferta de bienes y servicios
 - Lineamientos para la rendición de cuentas
 - Lineamientos para la participación ciudadana en la gestión
 - c. Etapa de Seguimiento y Evaluación
 - Seguimiento
 - Evaluación

3.1 Finalidades

La adopción e implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC tiene las siguientes finalidades:

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- i) Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del IDPC con la ciudadanía, en todos los niveles de relacionamiento.
- ii) Garantizar el acceso de la ciudadanía a la oferta pública que tiene el IDPC, en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial por medio de un lenguaje claro y comprensible, que les permita tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y acceder a la oferta institucional.
- iii) Ampliar e innovar la oferta de canales de atención para mejorar la cobertura, facilitando el acceso de la ciudadanía y grupos de interés al portafolio de bienes y servicios del IDPC.
- iv) Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en todos los niveles organizaciones de la Entidad, e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional del Instituto.
- v) Establecer esquemas de seguimiento y evaluación del modelo, que permitan medir el avance en la implementación, y su impacto de cara a la ciudadanía.

3.2 Operación

La operación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés integra:

- a) **La institucionalidad**, es decir, las instancias que definen y orientan la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:
- b) **La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**¹⁰, encargada de articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- c) **La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**, que tiene como función principal la promoción, el fortalecimiento, creación y administración de los canales que se determinen para el servicio a la ciudadanía y los grupos de interés, para garantizar el más eficiente y equitativo acceso a los servicios del Distrito.

¹⁰ Ver artículos 16 y 17 del Decreto 197 de 2014

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- d) La **Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital**, liderada por la Veeduría Distrital, a través de la delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, en la que interactúan los encargados de los procesos de servicio al ciudadano de las entidades del Distrito y que tiene como objetivo fortalecer y unificar el proceso de servicio a la ciudadanía de las entidades del Distrito, de conformidad con la normatividad vigente.
- e) **El Comité Institucional de Gestión y Desempeño**. Instancia que se encarga de coordinar y gestionar las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión en la Entidad.
- f) **La Subdirección de Gestión Corporativa**, responsable y líder del **Proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y acceso a la información pública del IDPC**, la cual tiene como objetivo, garantizar un relacionamiento amable, oportuno y confiable con la ciudadanía a que permita el acceso a los servicios e información pública del Instituto, de forma transparente con el fin de satisfacer de manera asertiva las solicitudes y necesidades de la ciudadanía en el marco de las funciones del IDPC
- g) **El Defensor de la Ciudadanía**, quien en el cumplimiento Decreto Distrital 847 de 2019 debe establecer y unificar, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

3.2.1 Etapa de Planeación

La planificación permite guiar la gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de la ciudadanía. En este sentido, de la adecuada planeación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía dependerá la eficiencia, eficacia, economía e integridad de la interacción.

Por ello es fundamental que la entidad tenga claro cuál es su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social); para quiénes lo debe hacer, es decir, a qué grupo de personas deben dirigir sus productos y servicios (grupos de interés); para qué lo deben hacer (necesidades o problemas sociales que debe resolver); cuáles son los derechos que deben garantizar; cuáles son sus prioridades fijadas en el Plan de Desarrollo Distrital, el presupuesto asignado y, en general, el marco normativo que rigen su actuación.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

Para la planeación articulada de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía y grupos de interés.
- b) Revisión y alistamiento de los insumos.
- c) Articulación de lineamientos y responsables de las políticas Estado-Ciudadanía.
- d) Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la entidad.
- e) Formulación de la ruta estratégica

a) Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía y grupos de interés.

Los ejercicios de caracterización permiten conocer información de la ciudadanía útil para en la toma de decisiones y en el diseño de estrategias de transparencia, servicio al ciudadano y trámites, participación ciudadana, y rendición de cuentas.

Para esta primera fase de planeación se requiere:

- Realizar o actualizar la caracterización de ciudadanía, teniendo en cuenta los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Identificar en los ejercicios de caracterización las temáticas, canales, formatos y otras necesidades de información pública que la ciudadanía pueda tener.
- Incorporar variables sociodemográficas para identificar las diversidades de la ciudadanía para obtener y difundir información teniendo en cuenta las características de los grupos poblacionales que se relacionan con la entidad en razón su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras.
- Realizar ejercicios participativos para identificar intereses de información, para racionalizar y mejorar los canales de atención.
- Utilizar la caracterización de los grupos de valor para optimizar la oferta de bienes y servicios, realizar la simplificación de procesos y procedimientos.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

b) Revisión y alistamiento de los insumos.

Se presentan las consideraciones e insumos necesarios para el proceso de alistamiento:

- Definir roles y equipo de trabajo para la implementación del Modelo. Para este proceso la entidad debe crear una mesa técnica en el marco del Comité de Gestión y Desempeño con las áreas responsables de las políticas de relacionamiento para coordinar la articulación y seguimiento de la implementación de este Modelo en la entidad.
- Utilizar los diagnósticos institucionales, resultados de encuestas y mediciones propias, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) y del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital para definir áreas o temáticas por mejorar y aquellas que su desempeño se debe mantener.
- Acoger las recomendaciones emitidas por organismos de control o entidades líderes de política para el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Tener un diagnóstico de las necesidades y calidad de los sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, que se utilizan en la interacción con la ciudadanía.
- Promover y acompañar la cualificación de las y los servidores públicos para la mejora de sus competencias y habilidades en el relacionamiento con la ciudadanía. Es importante articular con el plan de capacitación y otros procesos institucionales para la gestión del conocimiento la capacitación y fortalecimiento en habilidades y enfoques diferenciales en la atención a la ciudadanía y para los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía definidos en este Modelo.

c) Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía.

Es importante señalar que la Ley 2195 de 2022, "*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones*" define entre otros, la obligatoriedad de la formulación del Plan de Transparencia y Ética Pública, como estrategia para la prevención de la corrupción y la mejora del relacionamiento con la ciudadanía a través de la definición de acciones específicas en: acceso a la información, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, y rendición de cuentas.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

En virtud de esta obligación y de la implementación del Modelo la entidad debe:

- Alinear las estrategias para el relacionamiento con la ciudadanía establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital con aquellas que se formulen institucionalmente.
- Formular acciones para el relacionamiento de manera coordinada entre áreas y dependencias de la entidad.
- Poner en consideración de la ciudadanía las acciones formuladas para mejorar el relacionamiento de la entidad, a través del diseño e implementación de espacios de diálogo y consulta.
- Garantizar que se cumpla siempre la protección de datos personales en todos los procesos de captura de información de los ciudadanos

d) Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad

Para la implementación del Modelo la entidad debe identificar e informar los canales y espacios de relacionamiento, con el fin de establecer los procedimientos y los responsables de estos y así proceder a definir y/o articular las estrategias, para el caso del IDPC se presenta a continuación:

Canal presencial

- **Ventanilla radicación: Casa Pardo:** calle 12b No. 2-91

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

En este punto de Atención a la Ciudadanía encontrará: Correspondencia y Radicación.

- **Punto de atención: Palomar del Príncipe:** calle 12b No. 2-96

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

En este punto de atención la ciudadanía podrá acceder a los siguientes servicios:

- Consulta Centro de Documentación
- Consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural
- Asesoría técnica personalizada
- Orientación e información general de los trámites y otros procedimientos administrativos y Atención a la Ciudadanía y grupos de interés

Para mayor información consulte: <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- **Museo de Bogotá:** es un espacio en el que se promueve la apropiación del patrimonio cultural material e inmaterial a través de una programación expositiva y de actividades educativas y culturales dirigidas a todos los ciudadanos. El Museo cuenta con dos sedes:
 - **Casa de los siete balcones:** calle 10 No. 3 – 61
 - **Casa Sámano:** carrera 4 No.10 -18

Horario de Atención lunes, miércoles, jueves y viernes: 9:00 am a 6:00 pm,
sábados, domingos y festivos: 10:00 am a 6:00 pm.

- **Museo de la Ciudad Autoconstruida:** calle 71h sur # 27 – 79

Horario de Atención: martes, miércoles, jueves y viernes: 9:00 am a 6:00 pm,
sábados, domingos y festivos: 10:00 am a 6:00 pm

Canal telefónico

Las líneas de atención telefónicas descritas a continuación son atendidas en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

- Teléfono: (601)3550800
- Celular: 3159695159
- Línea 195

A través de este canal se permite:

- Recibir información sobre trámites y Otros Procedimientos Administrativos
- Seguimiento a radicados
- Solicitud de citas de Asesoría Técnica Personalizada
- Centro de Documentación y Archivo BIC
- Denunciar posibles actos de corrupción

Canal virtual:

- Correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co

Para la atención a la ciudadanía y grupos de interés.; a través del cual se reciben solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

- Correo electrónico defensordelciudadano@idpc.gov.co

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

A través del cual se pueden interponer quejas, reclamos o sugerencias relativas a la atención a la ciudadanía o a los servicios, trámites y Otros Procedimientos Administrativos que brinda el IDPC.

- A un clic del Patrimonio Cultural <https://aunclicdelpatrimonio.idpc.gov.co/>

En esta plataforma la ciudadanía tiene a su disposición los servicios en línea dispuestos por el IDPC.

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS.
<https://bogota.gov.co/sdqqs/>

En este portal, la ciudadanía podrá interponer solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, o denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos.

- Redes Sociales:
 - Instagram: <https://www.instagram.com/patrimoniobta/>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/InstitutoPatrimonioCultural>
 - X: <https://x.com/Patrimoniobta>
 - YouTube: <https://www.youtube.com/c/PatrimonioBogota>

e) Formulación de la ruta estratégica

Como producto de esta primera etapa se espera que la entidad formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones se deberán incluir en el Programa de transparencia y ética pública o el que haga sus veces. Esta ruta debe contener las acciones para:

- Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés
- Caracterización de oferta institucional, canales y espacios
- Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento.
- Acciones de seguimiento y evaluación

3.2.2 Etapa de Implementación

La materialización de las acciones planificadas ocurre en esta etapa. Aquí sucede la concreción de las decisiones tomadas y el logro de los resultados propuestos para asegurar y mejorar el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

i) Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1)

El primer escenario de relacionamiento es esencial ya que permite el desarrollo de los demás escenarios, así como la garantía de derechos y deberes de la ciudadanía. La ausencia de información y claridad dificulta que la ciudadanía pueda acceder a los trámites y los servicios de la entidad, exigir cuentas y participar de la gestión de lo público, por lo cual contempla las siguientes acciones:

- *Identificación de la oferta de información*
- *Transparencia activa y divulgación proactiva de información*
- *Respuesta a solicitudes de información - Transparencia Pasiva*
- *Transparencia focalizada*
- *Gestión de la Información Pública*
- *Lenguaje claro y accesibilidad a la información pública*
- *Uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, protección de datos y seguridad digital*

ii) Lineamientos para acceder a la oferta de bienes y servicios (Escenario 2)

Este segundo escenario de relación entre la Ciudadanía y el Estado se centra en la posibilidad que tienen los distintos grupos de interés de realizar trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información pública u otros servicios de la entidad, para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.

En este orden de ideas, la entidad debe promover la implementación de las siguientes acciones integrales:

- *Cualificación de los equipos de trabajo*
- *Accesibilidad en canales de información y/o de atención*
- *Oferta institucional*
- *Canales y espacios de relacionamiento*

iii) Lineamientos para la rendición de cuentas (Escenario 3)

La rendición de cuentas no sólo hace parte de la gestión de las entidades, como mecanismo para la retroalimentación y la mejora institucional a partir del diálogo

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

con la ciudadanía y los grupos de interés; sino que además es uno de los derechos de la ciudadanía, establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano.

Para articular la rendición de cuentas con los distintos escenarios de relacionamiento, la entidad debe promover lineamientos establecidos en el Protocolo de Rendición de Cuentas de las entidades del Distrito elaborado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., implementando acciones integrales en:

- *En el componente de información*
- *En el componente de diálogo*
- *En el componente de responsabilidad*

iv) Lineamientos para la participación ciudadana en la gestión **(Escenario 4)**

El último escenario de relacionamiento, relacionado con el ejercicio de la ciudadanía de su derecho a participar en la gestión de lo público, permite a la entidad acercarse, conocer e interactuar de cerca con sus grupos de interés en todo el ciclo de la gestión pública, de tal forma, las acciones integrales para el fortalecimiento de este escenario son:

- *Participación en la identificación de necesidades*
- *Participación en el diseño y/o formulación de los escenarios de relacionamiento*
- *Participación en la ejecución o implementación*
- *Participación en el seguimiento y evaluación*

3.2.2 Etapa de Seguimiento y Evaluación

Con el fin de garantizar el avance en la planeación e implementación del Modelo, es importante que la entidad conozca de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas para mejorar la interacción con la ciudadanía, en los tiempos y recursos previstos y si se han conseguido los resultados esperados y deseados para la ciudadanía.

i. Seguimiento

Siguiendo los lineamientos de la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG se

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

espera que la entidad desarrolle actividades de seguimiento a través del monitoreo de las actividades mediante:

- *La Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía creada al interior del Comité de Gestión y Desempeño*
- *Ejercicios de autodiagnóstico*
- *Seguimiento de políticas públicas distritales*

ii) Evaluación

De acuerdo con los lineamientos de DAFP la evaluación tendrá los siguientes niveles:

- *Evaluación del desempeño institucional*
- *Evaluar el logro de resultados y la percepción de los grupos de interés*

4. CONSIDERACIONES GENERALES

En el marco del presente documento, se podrá hacer la consulta de:

4.1 PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

- a) **Procedimiento: Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía:** tiene por objetivo, recibir, tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.
- b) **Procedimiento de publicación y desfije de información:** tiene por objetivo, establecer y estandarizar las actividades para la publicación y desfije de información en el sitio web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), con el fin de garantizar el acceso a la información pública a la ciudadanía y grupos de valor.

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- c) Procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía:** tiene por objetivo, medir y evaluar la satisfacción ciudadana respecto a la atención de los trámites, servicios y demás actividades que desarrolla el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC-, para conocer la percepción de la ciudadanía mediante la aplicación de encuestas.

4.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC adopta los Protocolos de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés que integran este Manual Operativo, los cuales servirán de guía para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, garantizando una atención exitosa, optimizando la asertividad en la respuesta, mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

De manera complementaria y con el fin de lograr la excelencia en el servicio, el IDPC integra a este Modelo, los Protocolos de Servicio establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital¹¹, actualizado en 2019 por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y que tiene como fin *“que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad”*.

Al momento de brindar atención a la ciudadanía, grupos y partes interesadas, se tendrán en cuenta los siguientes protocolos:

- a) Protocolo para la atención presencial:** tiene por objetivo, establecer el marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos y demás instrumentos que todo el personal vinculado al Instituto debe desplegar en ejercicio de sus funciones y cumplimiento de la misión de la entidad, con el fin de brindar un servicio amable, oportuno y confiable y garantizar la entrega efectiva de los bienes y productos institucionales a la ciudadanía y demás partes interesadas.

¹¹ *“El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital es una guía para los servidores públicos del Distrito capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual”*

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

- b) **Protocolo para la atención telefónica:** tiene por objetivo, establecer el marco conceptual y las pautas para brindar una atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, a través del canal de atención telefónica dispuesto por el IDPC. Consulte en:

- c) **Protocolo para la atención virtual:** tiene por objetivo, establecer el marco conceptual y las pautas para brindar una atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, a través del canal de atención virtual dispuesto por el IDPC.

- d) **Protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de intereses y protección al denunciante:** tiene por objetivo, establecer los lineamientos para recibir, tramitar y hacer seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de intereses que ingresan al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y bajo la competencia el mismo, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.

5. Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
29/06/2019	01	Creación del documento		
28/06/2020	02	Actualización del documento		
31/08/2021	03	Actualización de los protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, normatividad, se incorpora la sección relacionada con el plan estratégico sectorial, se actualizó la información sobre el nuevo documento de caracterización de usuarios, horarios y sedes y se incorporó	MEJORA	Cambio normativo Resultado de revisión y

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 5 del 30 de septiembre de 2024

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
		referencia a las plataformas de información.		autocontrol
28/06/2022	04	Actualización documento	MEJORA	
27/09/2024	05	Actualización documento Documento accesible Armonización con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía -2024 Actualización con la plataforma estratégica de la Entidad	MEJORA	Cambio normativo Resultado de revisión y autocontrol

6. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s) : Sandra Catalina Bustos González	Nombre: Aura H. López Salazar	Nombre: Aura H. López Salazar
Cargo – Rol: Profesional especializado código 222 grado 03 Acompañamiento: Carlos Hernando Sandoval Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo – Rol: Subdirectora de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20245100157053 del 27-09-2024	